

ABSTRAK

Shiva Hapiani : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan dan Fasilitas Investasi di Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya permasalahan yaitu kinerja pegawai yang belum sesuai dengan harapan hal tersebut dapat terlihat dari rendahnya kesadaran pegawai akan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, kedisiplinan dan kompetensi pegawai yang masih rendah sehingga pelayanan publik yang cepat, tepat, berkualitas dan bertanggungjawab masih jauh dari yang diharapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik secara simultan (bersama-sama).

Untuk kinerja pegawai, peneliti menggunakan teori dari Dwiyanto (2012) yaitu produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas. Sedangkan dalam pelayanan publik peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry (2013) yang terdiri dari *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), dan *assurance* (kepastian).

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel yang berjumlah 12 responden. Teknik pengolahan datanya berupa korelasi dan regresi.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi produktivitas berpengaruh positif sebesar 27,53, kualitas layanan berpengaruh positif sebesar 22,34, dan akuntabilitas berpengaruh positif sebesar 20,84. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai (produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas) terhadap pelayanan publik sebesar 0,29 atau 29% masuk dalam kriteria cukup berarti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang cukup berarti dari kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Bidang Pelayanan dan Fasilitas Investasi di Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat, sedangkan sisanya 71% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG